

# İNANÇ TURİZMİNE YÖNELİK ALANLARDA ZİYARETÇİ YÖNETİMİ ÇERÇEVESİNDE TURİST REHBERLERİNİN ROL VE SORUMLULUKLARI

## THE ROLE AND RESPONSIBILITIES OF TOURIST GUIDES IN THE FRAMEWORK OF VISITOR MANAGEMENT ON THE AREAS OF RELIGIOUS TOURISM

**Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU**

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi  
*ozlemkoroglu\_98@yahoo.com*

**Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU**

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi

**Arş. Gör. Hasret ULUSOY**

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi

### ÖZ

İnançlarının doğduğu toprakları görmek ve kutsal sayılan mekanları ziyaret etmek amacıyla gerekli dini vecibeleri yerine getirerek hacı olmak isteyen ve bu şekilde manevi doyum sağlayarak iç huzuru arayan insanların istek ve beklentilerine inanç turizmi hizmet etmektedir. Gün geçtikçe de inanç turizmine yönelik ilgi daha da artmakta ve bu yönde yapılan seyahatler oldukça geniş kitlelerin katıldığı bir faaliyet alanı olmaktadır. İnanç turizmine olan bu ilginin her geçen gün artması dinler açısından kutsal sayılan alanların ve mekanların da zarar görmesine neden olmaktadır. Bu nedenle inanç turizmine yönelik mekanların var olan niteliklerinin korunması ve özellikle kullanım düzeyinin ve yönetim stratejilerinin geliştirilmesinin sağlanması gerekliliği önem kazanmıştır. Bu kapsamda geliştirilen yönetim modellerinden biri de ziyaretçi yönetimidir. Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı inanç turizmine yönelik alanlarda ziyaretçi yönetimi çerçevesinde turist rehberlerinin rol ve sorumluluklarını ortaya koymaktır.

**Anahtar sözcükler:** İnanç turizmi, ziyaretçi yönetimi, ziyaretçi etki yönetimi, turist rehberleri.

### ABSTRACT

The religious tourism serves for the requests and expectations of people who want to see the places the religions were born, visit important centers of their religions, become pilgrim by making the visits which their beliefs require as well as seek for moral satisfaction and inner peace in that way. Each passing day, the interest towards religious tourism further increases and religious tourism becomes an area of activity which interests larger masses. As this interest on religious tourism increases each passing day, it causes damage on the areas which are deemed holy by religions. Therefore, the requirement for protection of current resource values of the areas for religious tourism and particularly developing their usage of level and management strategies for their versatile usage has become important. One of the management models developed in this scope is the visitor method. From this point of view, the purpose of this study is to reveal the roles and responsibilities of tourist guides within the frame of visitor management at the areas designed for religious tourism.

**Key words:** Religious tourism, visitor management, visitor effect management, tourist guides.

### Giriş

Dünya turizminin üretimdeki payı arttıkça, ülkelerin de dünya turizminden aldığı pay artmakta ve bu artışla eşgüdümlü olarak; alt ve üst yapı yatırımları gelişmekte, sağlık, eğitim, güvenlik gibi pek çok alanda daha fazla iyileşme sağlanmaktadır. Bu gelişmeler aynı zamanda turizmin gelişiminde rol oynayan önemli faktörlerdir. Bu açıdan bakıldığında, jeopolitik konumu, denizi, zengin tarihi, eşsiz kültürü ve doğal kaynakları ile Türkiye'nin turizm sektöründen elde ettiği gelirler her geçen yıl artmakta ve dünya turizm pastasından alınan pay da turizm gelirlerine paralel olarak yükselmektedir. Bu zenginliklerinin yanında, her bölgenin birbirinden farklı kültürel ve etnik yapısı Türkiye'yi önemli bir çekim merkezi haline getirmiştir. Bunca zenginlik ve güzelliklere rağmen ne yazık ki, Türkiye'nin turizm alanında ağırlıklı olarak sahil turizmine yoğunlaşması, kitlelerin gözdesi haline gelmiş olan deniz, kum ve güneş amaçlı tatil turizminin daha çok tercih edilmesine, bu turizm türü dışındaki diğer turizm türlerine kaynak teşkil edebilecek sayısız kültürel, doğal ve tarihi unsurların ise yeterince değerlendirilememesine neden olmaktadır (Uluslan ve Batman, 2010). Turizmin ülke ekonomilerini olumlu yönde etkilemesi sonucu 1950'lerden itibaren kitle turizm faaliyetlerine daha fazla önem verilmiş, bu durum ise ekonomik anlamda zayıf olan ülkelerde özellikle kaynak kullanımını açısından hayati sorunlar ortaya çıkarmaya başlamıştır. Kitlese turistlerin akınına uğramış alanlarda yoğun kullanım sonucu ortaya çıkan kirlilik, doğal, tarihi ve kültürel unsurların ve değerlerin tahrip olmasına

neden olmakta ve ciddi sorunlar yaratmaktadır (Turan ve Kozak, 2012). Başta turistik hareketler ve bu hareketlerin bir sonucu olarak gelişen turizm faaliyetleri iyi organize edildiğinde ve denetlendiğinde çeşitli şekillerde çevrenin ve kültürel değerlerin devamlılığı sağlanabilir ve iyileştirilebilir (Avcıkurt, 2009). Örneğin turizm, çeşitli bina, mekan veya yapıların yenilenmesi ve iyileştirmesi yönünde teşvik edici ve özendirici bir sektördür. Turizm sektörünün bu özelliği çeşitli yönden önem taşıyan alan ve mekanların korunmasında olumlu yönde katkıda bulunmaktadır. Aynı şekilde turizm değerli anıt, bina, yapı veya mekanların yenilenmiş görünümleri ile uzun yıllar yaşamlarını sağlayacak iyileştirmelerin gerçekleştirilmesini teşvik etmektedir. Eski ve yıpranmış hanlar, kervansaraylar, kışlalar, sarnıçlar ve dini açıdan önem taşıyan yapılar restore edilmektedir. Böylelikle bu tür yeni düzenlemeler turizm çekiciliğini arz ederken yapının da ayakta kalması sağlanmaktadır (Kozak vd., 2010). Turizmin ekonomik, sosyal ve kültürel yönde yarattığı olumlu etkileri kadar, çevresel, tarihsel ve kültürel değerlere karşı olumsuz etkilerini de dikkate almak büyük önem taşımaktadır. Çünkü doğal, tarihsel ve kültürel değerler ve bu değerleri yaratan kaynaklar cazibeleri nedeniyle turistler tarafından yoğun bir şekilde tüketilmektedir. Gerekli önlemler alınmazsa bu değerlerin sonları da kaçınılmaz olacaktır (Usta, 2008). Turizm sektöründe cazibe yaratan ve pek çok ziyaretçiyi etkileyen bu değerlerin sürdürülebilirliği ve gelecek nesillere aktarılması zorunluluğu, kitlesel hareketlerin yoğun bir şekilde devam ettiği 1990'lı yıllarda önem kazanmış (Turan ve Kozak, 2012) ve sürdürülebilir turizm, korunan alanlar ya da doğal kaynakların korunması gibi kavramlar tartışılmaya başlanmıştır.

Yoğun talep nedeniyle turizm açısından önem taşıyan doğal, tarihi ve kültürel alanlar genellikle oldukça sık ziyaret edilen mekânlar konumundadır (Özdemir, 2007). En çok ziyaret edilen alanların başında da dinler açısından kutsal sayılan alanlar gelmektedir. Dünya'da 2,5 milyar Hristiyan, 1,5 milyar Müslüman, 14 milyon Musevi ve 3 milyar Hinduizm, Budizm ve vb. 19 değişik dine inanan toplamda 7 milyar insan yaşamaktadır. Dünya üzerinde yaşayan insanların çok azının ise hiçbir dini inancı bulunmamaktadır. Bir dine inanmanın ve bu inanca mensup olmanın geçmişi neredeyse insanlık tarihinin başlangıcına gitmektedir. Bu durum insanlık tarihinin ve yaşamının vazgeçilmez dinamiklerinden birisidir. Bu nedenle dini inançların tatmin edilmesi, ibadet etmek, yapılan dini ritüellere katılmak, dini inançların gerektirdiği vecibeleri yerine getirmek böylece iç huzuru sağlamak amacıyla insanlar kutsal mekânları ve dini merkezleri ziyaret etmektedirler. Bu büyük ilginin sonucu olarak da inanç turizmi ortaya çıkmıştır. Dünya İnanç Turizm Örgütü (WRTA) tarafından yapılan açıklamada sadece Hristiyan inancı taşıyan insanların inançlarını tatmin etmek için katıldığı turizm hareketlerinin, üç yüz milyonu aşan turisti içine aldığı ve on sekiz milyar dolar büyüklüğünde önemli bir pazar alanı olduğu belirtilmektedir (Kişioğlu, 2012). Dini inançlarının doğduğu ve büyüdüğü toprakları görmek ve inançları açısından kutsal saydıkları mekanları ziyaret etmek amacıyla gerekli dini vecibeleri yerine getirerek hacı olmak isteyen ve bu şekilde manevi doyum sağlayarak iç huzuru arayan insanların istek ve beklentilerini inanç turizmi karşılamaktadır. Her geçen gün inanç turizmine yönelik ilgi daha da artmakta ve bu yönde yapılan seyahatler oldukça geniş kitlelerin katıldığı bir faaliyet alanı olmaktadır. İnanç turizmine ve bu yönde önem taşıyan dini mekanlara olan bu ilginin her geçen gün artması dinler açısından kutsal sayılan alanların ve mekanların da zarar görmesine neden olmaktadır. Bu nedenle inanç turizmine yönelik mekanların var olan niteliklerinin korunması ve özellikle kullanım düzeyinin ve yönetim stratejilerinin geliştirilmesinin sağlanması gerekliliği önem kazanmıştır. Bu kapsamda geliştirilen yönetim modellerinden biri de ziyaretçi yönetimidir. Bu çerçevede ziyaretçileri birebir etkileyen, onlara kılavuzluk eden ve bilgi aktaran turist rehberlerine düşen sorumluluk ve görevler hayati ölçüde önem taşımaktadır. Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı inanç turizmine yönelik alanlarda ziyaretçi yönetimi çerçevesinde turist rehberlerinin rol ve sorumluluklarını ortaya koymaktır.

## **Ziyaretçi Etkileri**

Tarihi yapılar ve eserler, kültürel ve dinsel yönden önem taşıyan mekanlar ve anıtlar, içinde buldukları çevrenin şartları ve zamanın etkisiyle tahrip olmakta ve yıpranmaktadır. Buna neden olan en önemli unsur büyük oranda doğal bir sürecin meydana getirdiği etkilerdir. Bunlar iç ve dış etkenler olarak ikiye ayrılmaktadır. İç etkenler, bina, anıt ya da yapının konumu, içinde bulunduğu zeminin özellikleri ya da ilk dizaynı sırasındaki yanlışlardan kaynaklanan sorunları kapsamaktadır (Tandoğdu, 2015). Oysa yıllar içerisinde, doğal, kültürel ya da dinsel açıdan önem taşıyan korunan alanlara yönelik talep ve buna bağlı olarak ziyaretçi sayılarının artışı, bu değerler üzerinde olumsuz

etkilere sebep olmuş, bu değerlerin aşırı ve yanlış şekilde kullanımı, değerlerin nitelik ve niceliklerine zarar vermiş ve sonucunda ziyaretçi memnuniyetinde düşüşler meydana getirmiştir (Göktuğ ve Kurkut, 2016). Bunlar gibi bu mekanlara ya da anıtlara insanların verdiği zararlar ve doğal etkenler ise dış etkenler olarak tanımlanmıştır. İnsanların neden olduğu hasarlar; terk etme, kötü kullanım ve tamiratlar, kötü restorasyonlar, yangınlar, savaşlar, vandalizm, imar faaliyetleri, hava kirliliği, trafik ve turizme bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Kitlese turizm hareketleri sonucu ortaya çıkan kitle turizminde amaç, kısa zamanda mümkün olduğunca çok turizm faaliyetlerine katılmaktır. Bu turizm türü kapsamında seyahat eden turistler bir sonraki varış noktasına gitmeden önce tarihsel, kültürel ya da dinsel açıdan önem taşıyan yapıları toplu dalgalar ve kitleler halinde ziyaret etmektedirler. Bu yoğunluk sırasında yapılan ziyaretler de oldukça kısa sürmektedir. Sürelerin kısalığı, birtakım çevresel şartların değişimine bağlı olarak ortaya çıkan etkilerle beraber, kültürel ya da dinsel açıdan önem taşıyan yapı ve eserleri ani ve hızlı bir şekilde etkilemektedir. Bu etkiler ziyaretçi sirkülasyonu devam ettikçe tekrarlanmaktadır (Tandoğdu, 2015). Tandoğdu (2015) tarafından yapılan çalışmada ziyaretçilerden kaynaklanan etkiler 6 farklı başlık altında incelenmiştir. Bunlar çevresel faktörlerin yarattığı etkiler, mekanik olarak ortaya çıkan hasarlar, kasti yaratılan hasarlar, dönüşümler, kullanım çatışmasından kaynaklı etkiler ve dolaylı etkilerdir.

- **Çevresel faktörlerin yarattığı etkiler**, müze, tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda ziyaretçilerden kaynaklanan ve dolaylı olarak meydana gelen etkiler olup, uzun mühlette binalarda yıpranmaya yol açmaktadır. Binalarda mekânsal **bağıl nem ve sıcaklık değişimleri**, çevresel şartlara ve binaların veya mekânların konumu, lokasyonu, tasarımı ve ziyaret eden kişi sayısına bağlı olarak farklılaşmakta ve binaya zarar vermektedir. **Yüzeylerde birikme**, yapıda bulunan kapı ve pencerelerin hareketleri, yapı içerisinde dolaşım neticesinde oluşan insan hareketleri ve çeşitli sızıntılar sonucu meydana gelen hava akımlarının ortaya çıkardığı mikro partiküllerin yapı içerisinde birikmesinden kaynaklanmakta ve bu durum yapıya zarar vermektedir. **Hava kirliliği**, ziyaretçi sayısının fazlalığına bağlı olarak ortaya çıkmakta ve yapı içerisindeki oksijenin azalmasına neden olmaktadır.

- **Mekanik olarak ortaya çıkan hasarlar**; müze, tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda ziyaretçi davranışları sonucu meydana gelen zararlardır. **Aşınma**, müze, tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda ziyaretçi hareketlerinin sonucu olarak zaman içerisinde oluşan zararlardan biridir. Ziyaretçi sayılarının fazlalığı aşınmayı daha kısa zamanda ve daha yoğun olarak ortaya çıkarmaktadır. **Vibrasyon (titreşim) ve dinamik etkiler**, yoğunlukla temel nedeni sürekli ziyaretçi devinimi sonucu, müze, tarihi ve dinsel yapıların veya binaların özellikle zayıf ahşap zeminlerinde ortaya çıkan titreşimler olup, bu tip titreşimleri önlemek oldukça pahalıdır ve yapının kendisine özellikle de tavan süslemelerine ve sıvalara zarar verebilmektedir.

- **Kasti yaratılan hasarlar**, bilerek ve isteyerek ziyaretçilerin yapı veya binalara zarar vermesini ifade etmektedir. Bunlar, vandalizm, hırsızlık ve suvenirizm ve terördür. **Vandalizm veya akım olarak vandalizm**, bilinçli bir şekilde tarihi ve dinsel yapılara veya binalara zarar verme faaliyeti olarak açıklanmaktadır. Tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda ziyaretçilerin bilinçli olarak gerçekleştirdikleri vandalizm, grafiti, duvar veya eserlerin üzerini kazıma ve uygunsuz şekilde taş, sütun, eser ve duvarların üzerine tırmanma olarak karşımıza çıkmaktadır. Grafiti hasarı yoğunlukla, denetimsiz, güvenliği olmayan, korunması sağlanmayan ve fazla sayıda ziyaretçinin ziyaret ettiği tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda görülmektedir. Bu tarz hasarların emsalleri genellikle fonksiyonunu yitirmiş olan dini yapılarda veya binalarda bulunmaktadır. **Suvenirizm**, müze, tarihi ve dinsel yapılarda veya binalarda bulunan pek çok değerli esere yönelik hırsızlığa uğrama tehlikesinin artması olarak tanımlanmaktadır. Müze, tarihi ve dinsel yapılarda ve binalarda eserlerin hırsızlığa karşı korunması için vitrin ve alarm sistemleri geliştirilerek gerekli önlemler alınmıştır. Fakat herhangi bir vitrinde sergilenemeyen bezeme, süsleme, fresk veya heykeller gibi açıkta sergilenen eserler çoğu zaman tehlike altında bulunmaktadır. Bezeme, süsleme, fresk veya heykel gibi eserlerin küçük parçalarını yerinden kopararak alma isteği bütün ziyaretçilerin içinde var olan doğal bir dürtüdür. Çünkü ziyaretçiler bu tip yapılardan veya eserlerden küçük bir hatıra almanın uzun vadede ne gibi sonuçlara yol açacağına farkında değildirler, belki de bu durumu görmezden gelmektedirler. Oysa suvenirizm, müze, tarihi ve dinsel yapıların ve binaların önemli bir sorunu haline gelmiştir ve grafiti gibi hemen hemen aynı sorunlara sebep olmaktadır. **Terör**, ziyaretçileri ağırlayan müze, tarihi ve dinsel yapılar, farklı görüşler nedeniyle zaman zaman terör saldırıları ile karşı karşıya kalabilmektedir.

İster kasıtlı olsun isterse başka bir hedefe yönelik gerçekleştirilen terör saldırısı ile dolaylı yoldan olsun bu tip saldırılar yapılara büyük zarar verebilmektedir.

- **Dönüşümler**, mekanların veya yapıların özellikle turizm talebi ve turistik hareketler sonucunda geçirdiği değişimleri ifade etmektedir. Bu durum bir anlamda turizm baskısından da kaynaklanmaktadır. Turist sayısı arttıkça buna paralel olarak bu tarz dönüşümler de gerçekleşmektedir.

- **Kullanım Çatışması**, mevcut durumda belli bir amaç için kullanılan anıtların ve/veya yapıların halihazırdaki fonksiyonları dışında turistik gezilerin tahakkümü altında kalması neticesinde meydana gelmektedir. Genel olarak dini yapılarda kendini göstermektedir. Bazı zamanlarda turizmin etkisiyle birlikte asıl fonksiyonunu kaybeden anıtsal değer açısından önemli olan dini yapılar, yoğun ve kalabalık gruplara maruz kalmaktadır. Örneğin, ibadet etmek amacıyla camiye gelen insanlar, ziyaretçi yoğunluğundan etkilenmektedir. Camilerde ziyaretçi giriş çıkışlarının tertip edilmesi maksadıyla birtakım uygulamalar yapılmakta, ancak bu dini mekanların sahip olduğu atmosferle çelişki yaratabilmektedir. Turistik amaçla dini mekanları ziyaret eden turistler, gidilen mekana özgü dini ritüelleri deneyimlemek konusunda istekli olabilmekte; bu durum, dini mekanlarda tahribata yol açabilmektedir. Örneğin, türbelerdeki uygun olmayan yapı elemanlarına adak maksatlı kağıt, bez, anahtar vb. bağlanması bazı malzemelerde kopma sorununu meydana getirmektedir. Kilise gibi mum yakma ritüeli gerçekleştirilen dini mekanlarda, mumdun çıkan duman havanın kirlenmesine neden olmakta, erimiş olan parafin ise tozla birleşerek yüzeyde yapışkan tabaka oluşması sorununu ortaya çıkarmaktadır.

- **Dolaylı etkiler**, ziyaretçilerin kontrolü dışında gelişen hasarları ifade etmektedir. Dolaylı etkiler genel olarak turizm sektörünün gelişmesi sürecinde alınmış olan planlama kararlarına bağlı olarak meydana gelmektedir. Düzenlemeler koruma alanlarında turistik ihtiyaçları karşılamak amacıyla yapılmaktadır. Ancak bu düzenlemeler tahribata sebep olabilmektedir.

Ziyaretçilerin müze, tarihi ve dinsel yapılara yönelik yukarıda açıklanan olumsuz etkilerinin yanında yerel geleneklere ve özellikle dinsel mekanlara uymayan kıyafetler ve davranış şekilleri, kutsal yerlerde uyulması gereken kurallara aldırma, çoğunlukla izin almadan, karşıdakini rahatsız ederek ve düşüncesiz şekilde fotoğraf çekimi, döküntü ve çöplerin artışı ve gürültü gibi olumsuz etkileri de bulunmaktadır (Korkmaz ve Tolunay, 2002: 436). Bu etkilere sebep olan faktörler sosyal, fiziksel ve biyolojik olmak üzere üç farklı grupta da yer almaktadır (Göktaş vd., 2013: 202). Müze, tarihi ve dinsel yapılara yönelik ziyaretçi etkilerinin iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Çünkü ziyaretçi etkileri, müze, tarihi ve dinsel yapılarda alanın kaynak değerini koruma esaslarında tehlike arz edebilmektedir. Etkilerin çoğu bir anda hızlanabilmekte, etkilerin bazıları ise mevcut olan kaynakları bozabilmektedir. Tüm bu etkiler kaynak değerlerin tamamıyla yok olmasına sebep olabilir (Akten ve Gül, 2014: 131). Ziyaretçi etkilerinin ortaya çıkardığı bu sorunların çözümü, mevcut doğal, kültürel, tarihsel ve dinsel değerlerin ölçülü kullanılması ve geleceğe aktarılması uygulanabilir ve koruma amaçlı “yönetim planlarının” yapılmasını gerektirmektedir (Kurt, 2009: 10; Akten ve Gül, 2014: 131). Özellikle bu mekanlarda değerleri etkileyen faktörlerin kontrolünün sağlanması ve bu faktörlerin yönetimi için etkin bir ziyaretçi yönetim politikası geliştirilmesi zorunludur (Kaptanoğlu, 2010: 70). Ayrıca müze, tarihi ve dinsel yapılara her sene çok sayıda ziyaretçi gelmekte, ancak ziyaretçilerin kontrolü tamamıyla sağlanamamaktadır. Ziyaretçi yönetimi, ziyaretçi gezilerinin kontrol altında tutulabilmesi ve bu şekilde yapıların korunması için tavsiye edilebilecek en iyi seçeneklerden birisidir (Ayan vd., 2009: 73). Özellikle dinsel alanlarda rekreasyonel arz ile talebin dengede tutulması ve olumsuz etkilerin asgariye indirilmesi yalnızca ziyaretçi yönetim planlarının yapılması, ziyaretçi kapasitesinin bilinmesi ve takip edilmesi ile mümkün olacaktır (Akten ve Gül, 2014: 131).

### **Ziyaretçi Yönetimi**

Turizmin yarattığı etkilere ilişkin endişelerden ortaya çıkmış olan sürdürülebilir turizm, bu süreçte 1960’lı yılların önemli bir turizm hareketi olan kitle turizmi ve 1970’li yılların turizmin gelişmekte olan ülkelerinin ekonomilerindeki rolü ve muhtemel olumsuz etkileri konularında etkili olmuştur. (Kuter ve Ünal, 2009: 148). Bu yayınların bir sonucu olarak 1980’li yıllardan itibaren özellikle sürdürülebilir turizm kapsamında turistik alanların rekreasyonel taşıma kapasitesi analizleri, ziyaretçi yönetim planlarının temelini oluşturmuş ve konu ziyaretçi yönetimi ile bütünleştirilerek farklı

ziyaretçi yönetim modelleri geliştirilmiştir (Göktuğ ve Kurkut, 2016: 119). Özellikle son yıllarda yaşanan seyahat ve turizm endüstrisindeki küresel gelişim ve ziyaretçi sayılarının hızlı artışı, ziyaretçi yönetimine verilen önemi daha da arttırmıştır (Özdemir, 2007: 45; Ersun ve Aslan 2009: 97). Ziyaretçileri yönetmek, özellikle çevresel açıdan olduğu kadar aynı zamanda ekonomik, toplumsal ve kültürel açıdan da etkileri yönetme noktasında etkili yollarından biri olmaktadır. Ziyaretçi yönetimi turizmin olumsuz etkilerini azaltmanın önemli bir yolu olarak görülmektedir (Mason, 2005: 181).

Uluslararası literatürde ziyaretçi yönetimi, ziyaretçi yönetimi stratejileri ve ziyaretçi yönetim araçlarına ilişkin çok sayıda kuramsal ve uygulamalı araştırma yer almaktadır (Graham vd., 1988; Beeton ve Benfield, 2002; Buckley, 2004; Mason, 2005; Shackley, 2006, Beunen vd., 2008). Ancak ulusal literatürde ziyaretçi yönetimi konusu, yakın zamanlarda gündeme gelmiş olup konuya ilişkin çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar ise daha çok korunan doğal alanlara odaklanmıştır (Ayan vd., 2009; Kaptanoğlu, 2010; Akten vd., 2012; Göktuğ vd., 2013; Akten ve Gül, 2014). Oysa ziyaretçi yönetimi sadece korunan doğal alanlar için geçerli olmayıp, korunan alanların belirlenmesinde doğal kaynak değerleri kadar önemi olan kültürel, tarihsel ve dinsel mekânlar ve alanlar için de geçerli olmaktadır (Akten vd., 2012: 58).

İnsan akışının tertip edilmesi olarak ifade edilen ziyaretçi yönetimi, kalabalık grupları ve bu gruplar tarafından ota koyulan durumları yönetmek ile ilgilidir. Bir diğer ifadeyle, insanları yer ve vakit konusunda düzene koyma sanatıdır (Tandoğdu, 2015: 29). Sahip olunan çekicilikleri görmeye gelen bireylerin onların menfaatleri doğrultusunda kontrol edilmeleri ve yönetilmeleri olarak da ifade edilen ziyaretçi yönetimi, ziyaretçilerin geldikleri destinasyonda istemedikleri bir olayla karşı karşıya kalmalarına engel olmaktadır (Özdemir, 2007: 45).

Ziyaretçi yönetimi zamanla daha çok üzerinde durulması gereken bir konu olacaktır. Örnek vermek gerekirse; ziyaretçi sayısının yoğun olduğu vakitlerde korunması gerekli mekanları ve eserleri uğrayabilecekleri muhtemel bir zarardan korumak için İngiltere'deki Stonehenge gibi girilmesi yasak alanların oluşturulması gerekmektedir. Bu noktada, zaman kısıtı olan biletlerin satılması veya ziyaretçilerin randevu sistemi ile alınması önem taşımaktadır. Ziyaretçi sayısının fazla olması ve bu ziyaretçilerin aynı anda gelmiş olması ilk başta ziyaretçilere zarar vermekte, yerel halkın yöresine yabancılaşmasına ve/veya ziyaretçilerin bu destinasyonu tavsiye etme niyetine olumsuz yönde katkıda bulunmasına neden olmaktadır. Hizmet kalitesinin düşmesi tercih edilmeme sebebi olabilir. Böylece destinasyonların ekonomik canlılığı tehdit altında kalabilmektedir. Hassas çevrelerin farklı birtakım nedenlerle doğrudan ziyareti engellenmesi sürdürülebilir turizm ilkesinin gereğidir. Bu bağlamda, ziyaretçilerin yer ve vakit konularında hareketlerini etkilemek şarttır. Bu da ziyaretçi yönetimini etkin bir şekilde uygulanması ile mümkün olacaktır. Ziyaretçi yönetimi, çevreyi, kültürel, tarihsel ve dinsel mekanları ve eserleri kollayarak ve ziyaretçi ve yerel halkı mutlu edecek şeyler sunarak destinasyon kapasitesini etkili bir biçimde artırmaktadır (Kurt, 2009: 10). Ayrıca, etkin bir ziyaretçi yönetimi ile ziyaretçi deneyimlerinin kalitesini arttırmak mümkündür (Kaptanoğlu, 2010: 70). Ziyaretçilerin sahip olduğu deneyimin kalitesi yönetilmekten ziyade ölçülmesi gerekli olan bir unsurdur. Deneyim kalitesinin değerlendirilmesi ziyaretçi memnuniyeti araştırmaları ışığında yapılmakta ve ziyaretçi yönetimi kapsamında ele alınmaktadır (Ersun ve Aslan 2009: 97). Ziyaretçi yönetiminde, genel koruma sorunlarının yanı sıra, kültürel, tarihsel ve dinsel mekanların veya eserlerin varlığının ehemmiyetine zarar vermeyecek bir biçimde oluşturulan bilgilendirme ve eğitim ile ilgili uygulamalara da yer verilmektedir (Hacar, 2013: 397). Ayrıca ziyaretçi yönetiminin önemli ve gerekli olduğu, muhtemel memnuniyetsizliği asgariye indirme, belli bir destinasyona gelen ziyaretçilere verilen hizmetin kalitesini iyileştirme ve turistik ürün ve hizmetlerin oluşturduğu arzı turistlere tanıtmaya konularında kendini göstermektedir (Özdemir, 2007: 45; Ersun ve Aslan 2009: 97).

Doğal, kültürel, tarihsel ve dinsel alanlar gibi korunan alanlarda ziyaretçi kullanımının kontrol altında tutulmaması ve/veya tepkisiz kalınması gibi bazı yönetimle ilgili yaklaşımlar korunması gerekli bu değerlerin kötü yönde etkilenmesine sebep olmaktadır. Dinsel mekanlar gibi hassas alanlarda ise ziyaretçi arzı ile talebin dengede tutulması ve negatif etkilerinin en aza indirgenmesi yalnızca ziyaretçi kapasitesinin bilinmesi ve yönetilmesi ile mümkün olmaktadır (Akten vd., 2012: 58). Bu nedenle taşıma kapasitesi, ziyaretçi yönetiminin temelidir. Taşıma kapasitesi, önceleri alandaki ziyaretçi sayısını ve etkisini belirli yöntemler dahilinde sayısal verilerle açıklamıştır. Ancak mevcut zamanda üst sınırın yanı sıra ilgili alanın sosyo-kültürel, ekonomik ve ekolojik niteliklerine

göre değişebilen sınırı da ifade etmektedir. Bir alanın değişim sınırının sayısal olarak ifade edilebilmesi güç bir durumdur. Çünkü bu sınır zaman geçtikçe değişmektedir. Bu nedenle ziyaretçi yönetiminde; ziyaretçi davranışlarının değiştirilmesi, zararların en aza indirgenmesi ve ziyaretçi kapasitesinin sınırlandırılması gibi 3 önemli strateji bulunmaktadır (Akten ve Gül, 2014: 131; Mason, 2005: 184). Bununla birlikte ziyaretçi yönetimine yönelik farklı stratejiler de tanımlanmıştır. Örneğin, Manning ve Lime (2000)'ye göre ziyaretçi yönetim stratejileri 4 temel stratejik boyuttan oluşmaktadır. Bu stratejik boyutlar arz yönetimi, talep yönetimi, kaynak yönetimi ve ziyaretçi etki yönetimidir. Arz yönetimi stratejilerinin amacı, doğal, kültürel, tarihsel ve dinsel alanlarda ziyaretçiler için farklı olanaklar sunularak bu alanlara daha fazla sayıda ziyaretçi çekmek ve talebi arttırmaktır. Talep yönetimi stratejilerinin amacı, taşıma kapasitesinin üzerinde talep edilen alanlarda ziyaretçi sayısını taşıma kapasitesi sınırlarında tutmaktır. Bu stratejiler; alanlarda ziyaretçi sayısının ve ziyaret sürelerinin sınırlandırılması ile ilgili alınan kararlar ve uygulamaları içermektedir. Kaynak yönetimi stratejilerin amacı, alana ilişkin kültürel ve doğal kaynakların korunmasını sağlamaktır. Bu stratejiler, rekreasyon kaynağının dayanıklılığının artırılmasına, alanın kendi kendini onarması ve güçlendirmesine yönelik olarak yapılacak bakım çalışmalarını, uygulamaları ve ayrıca üstyapı tesis ve olanaklarının geliştirilmesi yönünde alınan kararlar ve uygulamaları da içermektedir. Ziyaretçi etki yönetimi stratejilerin amacı, alanın sürdürülebilirliğine uygun olmayan faaliyetlerin veya uygun olmayan ziyaretçi davranışlarının düzeltilmesidir. Ayrıca kaynak kapasitesine veya ziyaretçilerin ortak özelliklerine göre kullanım alanlarının oluşturulmasına yönelik uygulamaları da içermektedir (Aktaran, Göktuğ ve Kurkut, 2016: 120).

### **Turist Rehberlerinin Rol ve Sorumlulukları**

Ziyaretçilerin rehberli turlara katılmalarındaki amaç, tatil maksatlı gittikleri destinasyonu keşfetmek ve boş zamanlarını değerlendirmektir. Böylece turist rehberliği hizmeti ve bu meslek alanında çalışan rehberler, ziyaretçilerin yapacakları turları olumlu yönde etkileyen önemli unsurlarından biridir (İşler ve Güzel, 2014: 126). Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda turist rehberliği hizmeti, *"seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi"*, olarak tanımlanırken turist rehberi, *"Turist Rehberliği Meslek Kanunu hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi"* olarak tanımlanmaktadır (<http://www.resmigazete.gov.tr>). Tanımda da ifade edildiği gibi, turist rehberliği hizmetini sunmaya hakkı ve yetkisi olan rehberlerin yerine getirmeleri gereken önemli profesyonellik konularına ihtiyacı bulunmaktadır. Bunlar; liderlik vasfı taşımak, turistlerin keyifli bir tatil deneyimine sahip olmalarına yardımcı olmak, ülke imajına olumlu yönde katkıda bulunmak, turistlerin beklentilerini karşılamak, doğru, anlaşılır ve zamanında bilgi sunmak, turistlere sunulan ürünü, hizmeti ve en önemlisi ülkeyi iyi tanımak ve buna göre davranmak, etkili iletişim becerisine sahip olmak, sahip olduğu bilgiyi yenilemek ve kendini geliştirmek, mesleki sırların gizli kalmasını sağlamak, adaletli, dürüst ve disiplinli olmaktır (Yarcan, 2007: 35-36). Rehberlerin sahip olması gereken bu özellikler, ziyaretçilerin rehberlik hizmetinden memnun kalmalarında önemli bir rol oynamaktadır. Artık günümüz ziyaretçileri sadece kendilerine yol tarifi yapan, gezdirdikleri bölgenin tarihçesi, coğrafyası ve politikası ile ilgili olarak bilgi aktaran bir turist rehberliği hizmetinden öte, aynı zamanda ziyaretçilerin gördüklerinin anlamlandırmalarına yardımcı olacak, psikolojik ve sosyolojik konularda da gerekli anlatımlar yapan, kimlik, grup dinamiği ve motivasyon gibi çeşitli disiplin alanlarında da hizmet verebilecek turist rehberliği hizmeti beklemektedirler (Reisinger ve Steiner, 2006). Bu bağlamda ziyaretçilerin beklentilerini karşılamaya yönelik rehberlerin yerine getirmeleri gereken pek çok rolü ve sorumluluğu bulunmaktadır. Turistlerin yaptıkları ziyaretleri turdan deneyime dönüştüren kişiler olarak tanımlanan turist rehberlerinin turistlerin deneyimlerini artırma konusunda kilit rol oynadığı ifade edilmektedir (Moscardo,1998). Weiler ve Ham (2001), turist rehberliği hizmetinin, turistlerin tur ve destinasyon seçimine karar vermelerinde ve turistik deneyimlerinde önemli bir rol oynadığını ve turlarda gerekli bir hizmet alanı olarak müşteri memnuniyetini büyük oranda arttırdığını ifade etmektedirler. Yu ve arkadaşları (2002) tarafından yapılan çalışmada turist rehberlerinin kültürlerarası iletişimde etkin olabilmeleri için iletişim ve

arabuluculuk rollerinin önemle yerine getirilmesi gerektiği ve özellikle yerel halk ve ziyaretçiler arasında ortaya çıkabilecek çatışmaları azaltarak veya önleyerek her iki taraf arasında gerekli anlaşmayı, etkileşimi, empatiyi ve saygıyı sağlaması yönünden de önemli rollerin üstlenilmesi gerektiğinden bahsedilmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin performansları ile ziyaretçilerin memnuniyetleri arasında da doğru orantılı bir ilişkinin bulunduğu da vurgulanmaktadır. Chang (2014) tarafından yapılan çalışmada da turist rehberlerinin performanslarının ziyaretçi memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalar turist rehberlerinin ziyaretçi memnuniyeti üzerinde olumlu katkılarının olduğunu göstermektedir. Ziyaretçi memnuniyetin ve ziyaretçilerin seyahat deneyimlerinin artırılması konusunda olduğu kadar turist rehberlerinin sorumlu olduğu bir başka konu ise ülkenin sahip olduğu doğal, kültürel, tarihsel, dinsel vb. alanların korunmasında ve korunmasının sağlanmasında da rehberlerin pek çok rolü ve sorumlulukları bulunmaktadır. Özellikle doğal, kültürel, tarihsel, dinsel vb. alanların korunmasında önemli bir yaklaşım olarak kabul edilen ziyaretçi yönetiminde turist rehberlerinin yerine getirmesi gerekli olduğu rol ve sorumlulukları vardır. Bunlar aşağıda yer alan bölümde ayrıntılarıyla açıklanmaktadır.

### **İnanç Turizmine Yönelik Alanlarda Ziyaretçi Yönetimi Çerçevesinde Turist Rehberlerinin Rol ve Sorumlulukları**

Ziyaretçi yönetiminin ana amaçlarından birisi bütüncül ve katılımcı olmasıdır (Kurt, 2009: 10; Akten ve Gül, 2014: 131). Çünkü turizm ürünü birleşik bir üründür. Bu nedenle, destinasyonda ya da turistik bir alanda var olan bütün paydaşların birbirlerine bağımlı olması ve birlikte hareket etmesi şarttır (Gürripek, 2013: 56). Bu çerçevede ziyaretçi yönetiminin uygulanma sürecinde tüm paydaşların görev alması ve tüm sorumluluğu paylaşması gerekmektedir. Bu paydaşlardan biri elbette ki turistlerle birebir iletişim halinde olan, gezileri süresince onlara eşlik ederek yol gösteren, ülkenin, bölgenin, destinasyonun, yörenin ya da doğal, kültürel, tarihsel veya dinsel açıdan önem taşıyan alanların tanıtımını yapan, bu alanlar hakkında ziyaretçilere bilgi aktarımında bulunan turist rehberleridir. Pedersen (2002) ziyaretçi yönetim stratejilerini; ziyaretçi hareketlerinin düzenlenmesine, alanın fiziksel yapısının ziyaretçi etkilerine karşı daha dayanıklı hale getirilmesine, yerel halk ve topluluklar arasında çatışmanın azaltılmasına, ziyaretçi sayılarının düzenlenmesine, alan yöneticilerinin ziyaretçilerin belirli aktivitelerle katılımını teşvik etmesine, ziyaretçiler arası çatışmanın azaltılmasına ve belirli bölgelerin kullanımının düşürülmesine ilişkin olmak üzere yedi başlık altında açıklamaktadır (Aktaran, Tandoğdu, 2015: 42). Ziyaretçi yönetiminin yukarıda açıklanan stratejileri dikkate alındığında özellikle inanç turizmine yönelik dinsel alanlarda turist rehberlerine düşen, yerine getirmeleri gereken rolleri ve sorumlulukları şu şekilde açıklamak mümkündür (Yu vd., 2001, Kuter ve Ünal, 2009; Randall ve Rollins, 2009; Kaptanoğlu, 2010; Yıldız ve Doğan, 2011; Rabotic, 2011; Akten vd., 2012; Köroğlu ve Karaman, 2014; Leclerc ve Martin, 2004; Timur vd., 2014; Tandoğdu, 2015: 42).

- ***Ziyaretçi hareketlerinin düzenlenmesi:***

Bu aşamada öncelikli yapılması gerekenlerden birisi -aynı zamanda ziyaretçi yönetim stratejilerinin uygulanabilmesi için gerekli temel koşullardan birisi- hedef kitleyi oluşturan ziyaretçilerin ve mevcut ziyaretçilerin özelliklerinin iyi bilinmesidir. Ziyaretçilere yönelik anketler uygulanmalı ve uygulanabilir bir gözlem planı oluşturulmalıdır. Böylelikle ziyaretçi nitelikleri konusunda doğru bilgi edinilebilir. Burada dikkat edilmesi gereken bir husus bulunmaktadır. Ziyaretçi yönetimi için kullanılacak olan ziyaretçi anketleri, ziyaretçilerin davranışlarını, taleplerini ve beklentilerini incelemek ve ziyaretçilerin istek ve ihtiyaçları belirleyerek, ziyaretlerin amacı, sıklığı ve memnuniyet düzeyi ile ilgili bilgi toplamak amacıyla kullanılmalıdır (Beunen vd., 2008: 140). Yapılacak olan veri toplama işlemi uzun vadede ve doğru yöntemle gerçekleştirilmelidir. Bu süreçte ziyaretçilerle sürekli birlikte olan turist rehberlerinden yardım alınmalı, ziyaretçilerin dinsel mekanlardaki davranışlarının analiz edilmesinde rehberlerin gözlemleri kullanılmalıdır. Bu doğrultuda rehberlerin iyi birer gözlemci olması ve bu süreçte uygulanacak anketlerin doğru ve güvenilir yanıtlanması için ziyaretçileri motive etmesi gerekmektedir. Ziyaretçi niteliklerinin bilinmesi, mekanların ziyaret nitelikleri ve kullanım oranlarına ilişkin bilgilerin belirlenmesine yardımcı olacaktır.

Ziyaretçi özelliklerinin iyi analiz edilmesinden sonra ziyaretçilerin hareketlerinin düzenlenmesi önem kazanacaktır. Öncelikle rehber bu aşamada tüm sorumluluğun farkında olmalı ve ona göre hareket etmelidir. Bu noktada rehberlere düşen görev ziyaretçilerin olumsuz etkilerinin azaltılması ve alanın korunması konusunda katılımcıları cesaretlendirmesi ve motive etmesidir.

Turist rehberleri ziyaretçi davranışlarını etkileyen önemli kişilerdir ve ziyaretçiler tarafından bir rol model kabul edilmektedirler. Bu sebeple, hal ve tavırları, anlatımları ve bilgi düzeyleri ile ziyaretçilere örnek olmalıdırlar.

Rehberler dinsel alanlara duyarlı, düşük etkili ziyaretçi davranışını özendirmeli ve uygun davranışın oluşmasına yardımcı olmalıdır.

Dinsel alanlara yönelik ziyaretçi farkındalığının artırılması amacıyla rehberler anlatımlarında doğru, eksiksiz ve tarafsız bilgilendirme yapmalıdır.

Rehberler, dinsel alanlara yönelik sorumlu davranışlara katkı sağlamalıdır.

- ***Ziyaretçi etkilerine karşı alanın fiziksel yapısının daha dayanıklı hale getirilmesi:***

Rehberler deneyimleri sonucu bir dinsel alanda ziyarete uygun olmayan ya da tehlikeli, zarar görmüş, tahrip olmuş ve ziyaretçiler için kaza riski taşıyan alanlar veya odalar olduğu kanaatine vardığında bunu yetkililerle görüşmeli ve gerekli bilgilendirmeyi yapmalıdır. Böylece gerekli onarımlar yapılacak, hem mekan daha dayanıklı ve sağlam hem de ziyaretçiler için daha güvenli bir hale gelecektir.

- ***Yerel halk ve topluluklar arasındaki çatışmanın azaltılması:***

Turist rehberleri, ziyaretçi ve yerel halk arasında adeta bir köprü görevi görmekte ve karşılıklı iletişimin etkin olması adına önemli bir hizmet sunmaktadırlar. Turist rehberlerinin bu sorumluluğun bilincinde olması gerekmektedir.

Yöre halkının deneyimlerinden yararlanmalıdır.

Turist rehberleri yerel halkı temsil eden biri olarak görmeli ve ziyaretçi ve yerel halk arasındaki huzuru sağlamaya çalışmalıdır.

Ziyaretçi ve yerel halkın sosyalleşmesi noktasında yetenekli olmalıdır.

Ziyaretçi ile yerel halk arasındaki iletişim zorluklarını ortadan kaldırmalı, yöre halkıyla olan iletişimi etkilemelidir. Ziyaretçilerin destinasyon hakkında doğru ve güvenilir değerlendirme yapmaları, turist rehberlerinin dil, din, kültür, gelenek ve sanat hakkında sahip oldukları bilgiye bağlıdır. Bu bilgilere sahip olan turist rehberleri ziyaretçilerin yerel halkın kültürünü anlamalarına katkıda bulunmaktadır. Bununla birlikte ziyaretçilerin sahip olduğu düşünce ve değer yargılarını dikkate alıp onlara davranışları hususunda yardımcı olmaktadır.

Yöresel inançlar ve ibadet şekilleri ile ilgili algı oluşturmalıdır.

- ***Ziyaretçi sayılarının düzenlenmesi:***

Ziyaretçi yönetiminin temel amaçlarından birisi ziyaretçi sayılarının düzenlenmesi, yeri geldiğinde sınırlandırılmasıdır. Bu aşamada bir alana ya da bir yapıya yönelik ziyaretler sırasında maksimum ziyaretçi sayısının belirlenmesinde turist rehberlerinin deneyimlerinden faydalanmak gerekmektedir. Bir yapıya ya da dinsel bir alanda anlatımını gerçekleştiren bir rehber ya da turunu gerçekleştiren bir rehber oradaki kalabalığın, ya da gruptan çıkan gürültünün farkında olacak ve bu durumu daha önce de çok kere deneyimlemiş olacaktır. Turist rehberleri gerek yerel yöneticilerle bağlantıya geçerek gerekse kendi çalıştıkları seyahat acentaları vasıtasıyla bir grup içerisinde olması gereken kişi sayısına ve aynı anda yapının içinde bulunması gereken maksimum grup sayısı ya da kişi sayısına yönelik görüş bildirmelidirler.

- ***Ziyaretçilerin belirli aktivitelere katılımının teşvik edilmesi:***

Rehberler dinsel alanlarda gerek yerel halkın gerekse farklı grupların gerçekleştirdiği aktivitelere (örn. tören, ayin, ibadet vb.) yönelik ziyaretçilerini doğru anlatımlarla bilgilendirmeli, sessizce ve saygı kuralları çerçevesinde izlemelerine gerekse bu faaliyetlere -eğer ki ziyaretçi katılım



talebi gösterirse- katılmalarına izin vermeli ve teşvik etmelidir. Böylece toplumların birbirini anlamalarına yardımcı bulunmuş olacaktır. Ziyaretçilerin gidilecek ve görülecek yerler, yerel kültürle etkileşimler gibi konularda oldukça etkin rol oynayan turist rehberleri, ziyaretçiler üzerinde oluşturacakları etkinin farkına varmalıdırlar.

Hiçbir ziyaretçi -eğer ki ziyaretçi katılım talebi göstermiyorsa- dinsel bir törene ya da faaliyete katılmak için zorlanmamalıdır.

Dinsel alanlara yönelik faaliyetlerde turist rehberleri tarafından kuralların açıkça ziyaretçilere anlatılması ve kuralların uygulanması noktasında ziyaretçilere hatırlatılması gerekmektedir.

Rehberler, dinsel alanlara yönelik faaliyetlerde ziyaretçilere sınırlar koymalıdır.

Rehberlerin dinsel alanlardaki faaliyetlere yönelik bilgilerinin doğru ve eksiksiz olması gerekmektedir.

- ***Ziyaretçiler arası çatışmanın azaltılması:***

Farklı kültürler arasında huzurun sağlanması ve farklı gruplar arasında çıkabilecek olası çatışmaların azaltılması turist rehberlerinin temel görevlerindedir. Bu nedenle turist rehberleri ziyaretçilerin sahip oldukları kültürleri ve bakış açılarıyla bakmalarını sağlamak suretiyle onların farklı bir ortama alışmalarını hızlandırmalıdırlar. Böylelikle ziyaretçilerin kendilerini güvende olduklarını hissedecekleri bir ortam yaratılmış olacaktır. Aynı zamanda rehber grup etkileşimini sağlamalıdır.

Farklı kültürel gruplar arasındaki faaliyet, algı ve iletişimi kolaylaştırmalıdır.

Ziyaretçiler arasında kültürlerarası iletişim ve etkileşimin sağlanmasında aracılık etmeli ve böylece çatışmaları engellemelidir.

- ***Belirli bölgelerin kullanımının düşürülmesi:***

Rehberler deneyimleri sonucu bir dinsel alanda ziyarete uygun olmayan ya da tehlikeli alanlar veya odalar olduğu kanaatine vardığında bunu yetkililerle görüşmesi ve gerekli bilgilendirmeyi yapması gerekmektedir.

Turist rehberleri, arkeologlar ya da konusunda uzman kişiler yardımıyla dinsel alanları kapsayan bir tur güzergâhı oluşturmalı ve ziyaretçilerin bu tur güzergâhı dahilinde gezmeleri konusunda dikkat etmeleri gerektirmektedir.

## **Sonuç**

Liderlik ve aracılık rollerinden hareketle ziyaretçi yönetim stratejileri çerçevesinde belli sorumluluklar yüklenen turist rehberleri inanç turizminin sürdürülebilirliğine ve ziyaretçi yönetimi uygulamalarına katkıda bulunmaktadır. Bu doğrultuda turist rehberleri başta olmak üzere inanç turizminin sürdürülebilirliğin sağlanması için ilgili mercilerin konuya ilişkin dikkati çekilerek dini alanları düzenleme ve iyileştirme çalışmaları yapılabilir. Kültür ve Turizm Bakanlığı öncülüğünde Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri ve TUREB uyarınca kuruluş meslek ve bölgesel meslek odalarına ilişkin tüm kamu kuruluş ve sivil toplum örgütleri dini alanların kullanılması ve korunması konusunda ortak bir çalışma yürütmelidir.

Din insanlık tarihi kadar eski bir olgudur; günümüzde oldukça fazla sayıda turist inanç turizmi kapsamında farklı destinasyonları ziyaret etmektedir. İnanç turizmi kapsamında dini yapıların zarar görmemesi, inanç turizminin sürdürülebilirliği açısından son derece önemlidir. Bunun için ziyaretçi yönetimine ihtiyaç duyulmakta ve inanç turizmi kapsamında gerçekleştirilen turlarda turist rehberlerine önemli sorumluluklar düşmektedir. Araştırmanın amacına hizmet edecek bilgileri toplamak için konuya ilişkin ulusal ve uluslararası literatür taranmıştır. Ancak ziyaretçi yönetiminde turist rehberlerinin rol ve sorumluluklarını belirlemeye yönelik olarak ilgili literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışma ziyaretçi yönetiminin inanç turizmi kapsamında değerlendirmesi ve bu anlamda turist rehberlerinin rol ve sorumluluklarını ortaya koyması açısından özgünlük arz etmekte ve alanyazına katkı sağlamaktadır. Ayrıca bu çalışma inanç turizmine yönelik

alanlarda ziyaretçi yönetiminin ortaya konması ve ziyaretçi yönetiminde turist rehberlerinin rol ve sorumlulukları belirlenmesi açısından bir ön çalışma olarak kabul edilmeli ve bu çalışmayı destekleyici ampirik ya da alan araştırmaları yapılmalıdır. Ayrıca Türkiye’de yapılan çalışmalar ile uluslararası boyutta yapılan çalışmalar karşılaştırılabilir ve turist rehberlerinin ziyaretçi yönetimi ile ilgili farklı uygulamalara dönük farkındalıkları ortaya koyulabilir. Özellikle dini alanlarda uygulamaya dönük çalışmalar yapılabilir. İnanç turizmi kapsamında yapılan bu çalışma kültür turizmi, sağlık turizmi gibi turizm çeşitleri üzerinde de çalışılabilir, bu anlamda turizm çeşitlerinin sürdürülebilirliğine katkıda bulunulabilir.

## Kaynakça

Akten, S., ve Gül, A. (2014). Korunan doğal alanlarda ziyaretçilerin olası etki düzeyleri önlem ve standartların belirlenmesi (Gölcük Tabiat Parkı örneği). *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi*, 15, 130-139.

Akten, S., Gül, A., ve Akten, M. (2012). Korunan doğal alanlarda kullanılacak ziyaretçi yönetim modelleri ve karşılaştırılması. *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi*, 13, 57-65.

Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım*. (Üçüncü Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Ayan, S., Öztürk, S., ve Yiğit, N. (2009). Karadeniz bölgesi milli parklarının korunan alan ağı sertifikalandırma sistemine uygunlukları. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(1), 66-79.

Beeton, S., & Benfield, R. (2002). Demand control: The case for demarketing as a visitor and environmental management tool. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(6), 497-513.

Beunen, R., Regnerus, H. D., & Jaarsma, C. F. (2008). Gateways as a means of visitor management in national parks and protected areas. *Tourism Management*, 29, 138-145.

Buckley, R. (2004). *Environmental impacts of ecotourism*. R. Buckley, (Ed.). Using ecological impact measurements to design visitor management içinde. UK: CABI Publishing. 287-296.

Chang, K-C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219-247.

Ersun, N., ve Kahraman Aslan. (2009). Kongre Turizminin Geliştirilmesinde Kongre ve Ziyaretçi Bürolarının Rolü ve Önemi, *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* Yıl:8 Sayı:15 Bahar 2009 s.89-114.

Göktaş, T. H., ve Kurkut, G. (2016). Korunan alanlarda sürdürülebilir ziyaretçi yönetimi: stratejiler ve araçların incelenmesi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*. 18(1), 118-131.

Göktaş, T. H., Yıldız, N. D., Demir, M., ve Bulut, Y. (2013). Taşıma kapasitesi kuramının milli parklarda oluşum - gelişim ve modellenme süreci. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 44(2), 195-206.

Graham, R., Nilsen, P., & Payne, R. J. (1988). Visitor management in Canadian national parks. *Tourism Management*, 9(1), 44-61.

Güripek, E. (2013). Turizm destinasyonlarının rekabet gücünün artırılmasında stratejik destinasyon yönetimi: Çeşme Alaçatı destinasyonu üzerine bir uygulama. Yayınlanmamış doktora tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.

Hacar, A. (2013). Arkeolojik alanların korunmasında planlamanın önemi: Güvercinkayası alan yönetim planı ve ilk uygulamalar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 395-417.

İşler, B. D., ve Güzel, F. Ö. (2014). Tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin deneyimsel rolü: alman turistlerin kültür turu satın alma davranışına yönelik bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 125-138.

Kaptanoğlu, A., ve ağlayan, Y. (2010). Korunan alanlardaki rekreasyonel talep özelliklerinin saptanmasında ziyaretçi gözlem yöntemlerinin kullanımı, *Journal of the Faculty of Forestry*, 60(2), 69-76.

Kişioğlu, E. (2012). İnanç turizminde Hacı Bektaş Veli'nin yeri ve nemi. VI. Lisansüstü Turizm ğrencileri Araştırma Kongresi, (Ed. N. Kozak ve M. Yeşiltaş). Antalya, s. 31-345.

Korkmaz, M., ve Tolunay, A. (Nisan, 2002). Kırsal kalkınma aracı olarak ekoturizm. First Tourism Congress of Mediterrenean Countries. Antalya, *Akdeniz University School of Tourism & Hotel Management*.

Kozak, N., Kozak, M. A., ve Kozak, M. (2010). Genel Turizm İlkeler Kavramlar. (Onuncu Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Köroğlu, ., ve Karaman, S. (2014). Doğaya dayalı turizm faaliyetlerinin gelişiminde toplum temelli doğal kaynak yönetiminin nemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), 95-106.

Kurt, S. (2009). Turizm yönetimi ve pazarlama stratejileri. Kültür ve Turizm Bakanlığı alışma Raporu. Web: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/1278,suzan-raporpdf.pdf?0>, 19/09/2017 tarihinde alınmıştır.

Kuter, N., ve nal, H. E. (2009). Sürdürülebilirlik kapsamında ekoturizmin vresel, ekonomik ve sosyo-kültürel etkileri. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9(2), 146-156.

Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, german and american tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), 181-200.

Mason, P. (2005). Visitor management in protected areas: from 'hard' to 'soft' approaches?. *Current Issues in Tourism*, 8(2-3), 181-194.

Moscardo, G. (1998). Interpretation and sustainable tourism: functions, examples and principles. *Journal of Tourism Studies*, 9(1), 2-13.

zdemir, A. (2007). berlegungen ber die bedeutung von besucherlenkung in erholungs-und schutzgebieten in der Trkei. *ZK Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 9(11), 55-61.

zdemir, G. (2007). Destinasyon yönetimi ve pazarlama temelleri izmir için bir destinasyon model nerisi. Yayınlanmamış doktora tezi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. İzmir.

Reisinger, Y., & Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: The role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism*, 9(6), 481-498.

Rabotić, B. (2011). Tour guiding as profession: perceptions and self-perceptions of guides in Serbia, 2nd IRFGT (International Research Forum on Guided Tours), University of Plymouth, UK, (April 7-9), Web: [http://www.academia.edu/3625712/Tour\\_Guiding\\_as\\_Profession\\_Perceptions\\_and\\_Self-perceptions\\_of\\_Guides\\_in\\_Serbia](http://www.academia.edu/3625712/Tour_Guiding_as_Profession_Perceptions_and_Self-perceptions_of_Guides_in_Serbia), 28/10/2017 tarihinde alınmıřtır.

Randall, C., & Rollins, R. B. (2009). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.

Shackley, M. (2006). *Visitor management at world heritage sites*. A. Leask and A. Fyall (Ed.). Managing World Heritage Sites içinde. Oxford: Butterworth-Heinemann. 83-93.

Tandoğdu, H. İ. (2015). Tarihi anıt ve sitlerde önleyici koruma olarak ziyaretçi yönetimi: Topkapı sarayı müzesi rneği, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

Timur, M. N., evik, S., ve Kıcır, G. K. (2014). Etkinlik Turizmi: kültür başkenti etkinliklerinin başarı unsurları üzerine bir değerlendirme. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2/1), 56-83.

Turan, A. T., ve Kozak, M. A. (2012). Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara rneği. VI. Lisansüstü Turizm ğrencileri Araştırma Kongresi, (Ed. N. Kozak ve M. Yeşiltaş). Antalya, s. 536-549.

Ulusn, Y. ve Batman, O. (2010). Alternatif turizm çeşitlerinin konya turizmine etkisi üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 243-260.

Usta, . (1998). *Turizm genel ve yapıssal yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Weiler, B., & Ham, S. H. (2001). *Tour guides and interpretation*. David B. Weaver (Ed. Chapter 35) *The Encyclopedia of Ecotourism*. 549-563.

Yarcan, ř. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.

Yıldız, S., ve Doğan, H. (2011). Turistlerin alanya kalesi'ne ilişkin algı ve değerlendirmelerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *KM Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(21), 119-124.

Yu, X., Weiler, B., & Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: a framework for analysis the intercultural competence of chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.

#### **İnternet Kaynakları:**

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>, 05.12.2017 tarihinde alınmıştır.